

## Lathund

# Beställningsstöd och Inköpssamordning - Standardsvar och signaturer för extern e-post.

Koncerninköp vill uppfattas som en professionell motpart och det är viktigt att vi svarar enhetligt, kortfattat, begripligt och med samma budskap. För att skapa rätt förutsättningar har vi arbetat fram standardtexter för att svara på olika frågor via e-post till extern part som inkommer via koncerninköps funktionsbrevlåda.

## Att tänka på

- Använd alltid standardsvaret om det finns för ämnet och komplettera med egna ord vid behov.
- Håll alltid texten kort och vid längre skrivning dela upp i stycken.
- Undvik ord med enbart VERSALER
- Färgmarkeringar används enbart som förtydligande av tillägg till tidigare korrespondens eller särskilt behov att vara övertydlig.
- Undvik ”negativa” ord exempelvis *tyvärr, inte, nej, fel, aldrig, nekat, avslag*

Fråga/ärende	Standardtext
<b>Inkommande mejl vidarebefordras till annan enhet</b>	Hej,  Vi har mottagit nedanstående mejl i koncerninköps funktionsbrevlåda och vidarebefordrar det till er för fortsatt handläggning.
<b>Inkommande mejl vidarebefordras internt inom inköp</b>	Hej Namn,  Nedan mejl har inkommit till koncerninköps funktionsbrevlåda. Tacksam om du kan vara behjälplig med att svara på frågan.  Vänligen lägg funktionsbrevlådan som kopia i ditt svar så att vi kan avsluta ärendet.
<b>Svar till leverantör som önskar vara med i en upphandling</b>	Hej,  Tack för ditt mejl och visat intresse för vår organisation.  Inom Västra Götalandsregionen sker alla inköp av varor och tjänster genom upphandlade avtal, baserat på LOU (Lagen om offentlig upphandling).  Läs mer om hur man blir leverantör till Västra Götalandsregionen, och vilka upphandlingar som är på gång på <a href="http://www.vgregion.se/inkop">www.vgregion.se/inkop</a> .  Vid fler frågor om inköp och upphandling är ni välkomna att kontakta oss igen via <a href="mailto:koncerninkop@vgregion.se">koncerninkop@vgregion.se</a>
<b>Upphandlingsplan</b>	Hej, Tack för ditt mejl. Aktuell upphandlingsplan för Västra Götalandsregionen hittar du via länken nedan. <a href="http://www.vgregion.se/inkop">www.vgregion.se/inkop</a>

## 4. Hantera ärenden och inköpsbehov

Gäller tom: 2027-02-01

## 4.1 Hantera ärenden

Beslutad: 2024-02-01

<b>Leveransfråga till leverantör</b> <b>(Används i ÄSS)</b>	Hej,  Beställaren av bifogad order saknar sin leverans och har kontaktat oss på koncerninköp för att få leveranskvittens. Tacksam om ni kan återkomma så snart som möjligt.
<b>Prisfråga till leverantör</b>	Hej,  Vi har en kund som önskar beställa " <i>skriv benämning och artikelnummer</i> " och skulle därför behöva ha följande uppgifter om produkten från er:  Artikelnummer: Produktbenämning: Säljenhet (styck/förp.): Antal per förpackning: Minsta beställningsenhet: Pris:  Tillverkare: Tillverkares artikelnummer: Webblänk till bild: Webblänk till produktblad: Sökord: Antal dagar för leverans:  Tacksam för hjälp med detta.

<b>Prisfråga hos utländsk leverantör</b>	<p>Dear Sir/Madam,</p> <p>I am reaching out on behalf of a client who is interested in purchasing the following products.</p> <p>We would appreciate your assistance with the following questions:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Is there a Swedish or Nordic reseller?</li><li>• Is it possible to pay by invoice?</li><li>• What is the price?</li><li>• What is the distribution package size?</li><li>• Which email address should we use to place an order?</li><li>• Could you please provide a contact name and phone number?</li><li>• What is your VAT number?</li></ul> <p>Thank you in advance for your support.</p> <p>XXXXXX</p> <p>Purchasing Coordinator Department of Corporate Purchasing Head Office SE- Region Västra Götaland Phone number +46 10-4410200</p>
--	---

## 4. Hantera ärenden och inköpsbehov

Gäller tom: 2027-02-01

## 4.1 Hantera ärenden

Beslutad: 2024-02-01

Autosvar i FB	
<b>Extern</b>	<p>Hej,</p> <p>Tack för ditt mejl.</p> <p>Vi återkommer med svar på ditt ärende så snart som möjligt.</p> <p>Om ditt ärende är brådskande, vänligen kontakta oss direkt på telefonnummer <b>010-441 02 00</b>.</p> <p><i>Koncerninköp</i> <i>Västra Götalandsregionen</i></p>
<b>Extern, semester</b>	<p>Hej,</p> <p>Tack för ditt mejl.</p> <p>Under semesterperioden har vi begränsad bemanning, vilket kan innebära längre svarstider än vanligt. Vi återkommer till dig så snart vi har möjlighet.</p> <p>Om ditt ärende är brådskande, vänligen kontakta oss via telefon på <b>010-441 02 00</b>.</p> <p><i>Koncerninköp</i> <i>Västra Götalandsregionen</i></p>
<b>Intern, inom VGR</b>	<p>Hej,</p> <p>Koncerninköp hanterar ärenden och frågor via VGR:s serviceportal. Vänligen registrera ditt ärende i något av våra digitala formulär i VGR Serviceportal</p> <p>Behöver du hjälp eller om ditt ärende är brådskande, vänligen kontakta oss via telefon på <b>010-441 02 00</b></p> <p><i>Koncerninköp</i> <i>Västra Götalandsregionen</i></p>